000913/2024

Comodoro Rivadavia, siete de abril de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"A. A. S.A. EN AUTOS: "B., M. A. c/ A. A. S.A. s/ RECLAMO" EXPTE. N° 219/2024 ODC-MCR s/ RECURSO DE APELACIÓN" Expte. N° 913/2024.**

I- Vienen las presentes actuaciones a conocimiento de esta instancia por haber interpuesto recurso de apelación A. A. SA contra la resolución ODC-MCR N° 214/2024 que impone multa de $700.000 por infracción del art. 1100 del CCCN y art. 4 de la Ley 24240 más la suma de $400 por gastos de publicación, arts. 47 ley 24240, 6 inc. e) Ley VII 22 y 4 Ordenanza N° 6758/99 –fs. 46/49vta.-.

El recurrente en su memoria de fs. 53/63 relata los antecedentes del caso. Luego, considera que la resolución es nula, toda vez que los Organismos de Defensa al Consumidor son incompetentes para intervenir en las cuestiones de la actividad específica que ella desarrolla, en su carácter de transportador aéreo. Asevera que la prestación del servicio de transporte aerocomercial está expresamente exceptuado de su aplicación –art. 63 de la Ley 24240 modif. Ley N° 26361-. Sostiene que a la presente cuestión se le debe aplicar las normas del Código Aeronáutico –Ley 17285- y el "Sistema Varsovia – La Haya – Montreal", tratado internacional al que adhirió nuestro país. Afirma que la actividad aerocomercial tiene una regulación específica en la materia no sólo en el ámbito jurisdiccional sino también en cuanto a la ley aplicable. Añade que no se deben aplicar las normas generales del derecho civil y que el fuero competente

es el federal en razón de la materia. Refiere que en los casos donde se ve involucrado el contrato de transporte aéreo interno de cabotaje se aplican las normas del Código Aeronáutico, tanto para toda la denuncia administrativa como para la demanda judicial, por lo que la ley 24240 se aplica supletoriamente.

Subsidiariamente se agravia porque considera que se agotó el plazo máximo de 75 días otorgado al Organismo para llevar adelante el proceso administrativo sancionatorio –arts. 6 y 47 de la Ley VII N° 22-, operando la caducidad. Luego se queja porque la supuesta falta de información en la cual se basa la infracción a la normativa de consumo, fue lo informado al consumidor, por lo tanto no puede incumplir informar lo que informó en tiempo oportuno, cuando aún se encontraban vigentes los tickets adquiridos.

Sostiene que de la sentencia no surge que parte se incumplió conforme las condiciones pactadas, dado que el contrato aéreo celebrado entre las partes dada la tarifa contratada permitía cambios dentro del año, era promocional no regular y muy por debajo del precio habitual, lo que fue informado al consumidor. Agrega que el cambio de tarifa en caso de vuelos promocionales se puede hacer siempre que se abone penalidad lo cual también fue informado. Es decir, el consumidor no solo conoció dicha información al contratar sino que también ello surge de la página web, además también se podía acercar en forma personal a la sucursal para informarse y no lo hizo; decidió contactarse en forma telefónica y esperó un año para reclamar vía web e incluso inicio el presente ya vencidas las millas que hoy pretende. Asevera que cumplió en forma acabada con el contrato de

transporte celebrado entre las partes y fue el propio consumidor quien decidió cancelar su viaje.

Asimismo se agravia porque sin fundar el derecho en el cual avala su sanción se acoge a la pretensión del consumidor. Agrega que el daño directo solo comprende perjuicios que recaigan sobre el producto del consumidor y que sean susceptibles de apreciación pecuniaria. Refiere que no incumplió con lo contratado, el pasajero fue quien decidió en forma unilateral no usar los tickets y dejarlos abiertos para reprogramar el viaje para otra fecha, por lo que considera abusivo imponerle la devolución de millas vencidas, canjeadas un año antes, no existiendo relación directa entre su actitud y la pérdida del pasajero de las millas oportunamente canjeada. Por último se queja de la multa impuesta, la cual considera elevada, sin fundamento, incluso sin citar antecedentes reincidencia. Solicita se reduzca la misma por más de la mitad -$160.000- Hace reserva del caso federal.

II- En forma preliminar, se abordara la incompetencia de la Oficia de Defensa del Consumidor planteada por la recurrente.

La doctrina y jurisprudencia mayoritaria han aceptado, independientemente de la aplicación o no del Código Aeronáutico, que las personas que contratan servicios con una aerolínea son consumidores, por lo que no quedan excluidos del ordenamiento de consumo. En este sentido se ha dicho que, cuando el transporte involucra a un consumidor, también se ve regido en lo pertinente por las normas atinentes a los contratos de consumo y a las relaciones de consumo en general (arts. 1092 a 1122 CCCN. Ver Alfonso Horacio en Clusellas Eduardo Gabriel

Coordinador “Código Civil y Comercial, comentado, anotado y concordado” Tomo 4 pág. 524. Astrea).

Es que, las compañías aéreas encuadran en el rol de proveedores de una relación de consumo y los pasajeros que contratan los servicios de una aerolínea son consumidores en los términos de la ley 24240. Ello, en tanto adquieren los servicios de una empresa —en el caso, dedicada al transporte aéreo—, en forma onerosa y como destinatarios finales, tanto en beneficio propio o de su grupo familiar.

No se soslaya que el art. 63 de la ley 24240 establece que en el supuesto de transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y supletoriamente esta ley, pero el presente caso se encuentra excluida su aplicación pues se trata de un contrato de promoción de canjeo de millas para adquisición de pasajes de vuelo aéreo, regidos por los propios reglamentos de la Aerolínea y amparados por la Ley de Defensa del Consumidor.

El objeto de la denuncia fue que se le brinde el servicio contratado en los términos del art. 10 bis de la Ley 24240 o el reintegro del precio con sus intereses y en caso de rechazo se fije una indemnización por el menoscabo sufrido -art. 40 bis.- y además se le aplique una multa.

Lo expuesto evidencia que el reclamo recae de modo exclusivo en cuestiones relativas al contrato de consumo.

En consecuencia, el órgano administrativo municipal es competente para entender y decidir en el caso de una relación de consumo (arts. 41, 42, 63 Ley

24.240, Ley VII 22, Ley VII 61, Ordenanza N° 10387/12, Resolución N° 1480/01 y cc).

Se rechaza el agravio.

En segundo lugar pasaremos a analizar, si procede o no la caducidad del procedimiento administrativo peticionada por la recurrente por haberse violentado los plazos administrativos correspondientes.

En principio, cabe señalar que el procedimiento para estos casos está regulado por la Ley VII 22, Ordenanza 1480/01, normas especiales en la materia y, supletoriamente a todo trámite que no tenga establecido un proceso especial, se aplican las disposiciones de la Ordenanza N° 485/76.

Atento la autonomía municipal reconocida por nuestro texto constitucional (arts. 24, 225, 233, 238 y conc. Constitución Provincial), no corresponde en el particular aplicar las normas de la Ley I 18 que reglamentan el procedimiento administrativo provincial sino la legislación y reglamentación procesales que rigen el proceso administrativo municipal, en el caso, la Ordenanza 1480/01 citada y supletoriamente la Ordenanza N° 485/76 como se señaló.

La primera de las ordenanzas citadas no tiene una norma expresa que determine el plazo máximo de duración de las actuaciones sumariales. La Ordenanza N° 485/76 en su artículo 47 inc. 1) establece que no podrá exceder de seis meses el tiempo que transcurra desde el día que se inicie un procedimiento administrativo hasta aquél en que se dicte resolución, a no mediar causas excepcionales, debidamente justificadas, que lo impidieren. En su inc. 2) establece que si la resolución se dictase transcurridos los seis meses, sin estar

debidamente justificado el retraso, los interesados podrán hacerlo constar al interponer recurso y la autoridad administrativa podrá ordenar la iniciación de sumario disciplinario pertinente.

No se prevé la nulidad del acto- resolución dictada, sino la potestad de la administración de determinar la existencia o no de responsabilidad de los funcionarios actuantes.

Ergo, no estando prevista la sanción de nulidad del acto administrativo por la ley procesal administrativa municipal, no corresponde hacer lugar a la nulidad invocada por el recurrente.

Repárese además que tampoco desde el inicio del procedimiento administrativo hasta el dictado de la Resolución N° 214/2024 –septiembre/2024- (fs. 46/49)- ha transcurrido el plazo de 6 meses previsto en la norma. Se rechaza el agravio.

Pasaremos ahora a analizar si efectivamente A. A. S.A. incumplió con el deber de informar –art. 4 de la ley 24240 y art. 1100 del C.C.C.- cabe mencionar que, el actor denunció que el 20/1/2023 canjeó 1600 millas A. Plus y abonó $108.194 en concepto de tasas, por cuatro pasajes aéreos de la aerolínea, ida y vuelta, del 23/4/2023 al 4/5/2023, de Comodoro Rivadavia hasta Miami (ver hojas 1vta).

Además relató que, por cuestiones de índole familiar no podían viajar en la fecha indicada, por lo que se comunicó telefónicamente con el Servicio de Atención al Cliente, quien le informó que podía cambiarlos en el plazo de un año al mismo destino; por lo que en base a esa información, canceló los vuelos.

Pasada una semana se comunicó nuevamente para gestionar nueva fecha, donde le informan que la modalidad para hacerlo era revisar periódicamente vía internet su página web y ver la disponibilidad de pasajes a Miami y cuando estuvieran disponibles comunicarse con Atención al Cliente a los fines de que ellos los emitan, porque no era posible vía página web.

Indicó que ello no fue informado oportunamente por la aerolínea, lo que implica una significativa limitación para acceder al servicio contratado, porque son promociones que por lo general se encuentran disponibles por escaso tiempo y el servicio de atención al cliente no se encuentra disponible las 24 horas.

También, explicó que intentó conseguir disponibilidad de pasajes ingresando asiduamente a la página pero ello no fue posible, por no encontrarse el destino en tarifa promocional. Agrega que después de un mes se comunicó nuevamente y se le informó que debía esperar a que saliera la promoción nuevamente y que en caso de no salir de algún modo se compensaría. Señaló que además solicitó que le devuelvan las millas o sacar otro destino por equivalente valor y se negaron, reiterándole la información anterior.

Luego, un mes antes de cumplirse el año de emitidos los pasajes se comunicó nuevamente con la Aerolínea preocupado por la situación y le informan que no podían hacer nada y le indican que presente el reclamo por la página web.

Concluyó que el 5/1/2024 presentó el reclamo registrado número bajo el N° X., explicando que no tuvo oportunidad de canjear los pasajes dado que no había existido posibilidad de realizarlo durante el lapso que

le dieron para hacerlo y la respuesta fue de tinte automático el 19/1/2024 (1 día antes de que venciera el plazo) sin obtener respuesta concreta a su reclamo.

El día 3/5/2024, se realizó audiencia de conciliación no asistiendo la denunciada (h. 28).

A fs. 33/38, se presentó la denunciada plantea la excepción de incompetencia y contesta pretensión.

En el Acta de Imputación -Sumario N° 141/2024 (14/8/2024), la autoridad de aplicación imputó a A. A. S.A. la presunta infracción al deber de información contenido en el artículo 4 de la LDC y al art. 1100 del CCCN El organismo entendió que hubo falta de información oportuna respecto a las condiciones y modalidad de cambio de pasajes desde esta ciudad hacia la ciudad de Miami –EEUU-, al haber adquirido tarifas promocionales con canje de milla A. Plus, que dicha información debió ser suministrada al momento de comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente al realizar la cancelación de los pasajes. Se la citó a comparecer, a presentar descargo y ofrecer prueba.

La denunciada no presentó descargo.

El día 26/9/2024, se dictó la resolución que aquí se recurre.

Para resolver, cabe recordar que el descargo constituye el acto en virtud del cual el presunto infractor responde a la imputación efectuada por la autoridad de aplicación y configura la expresión de la defensa de sus derechos, que en el caso no fue ejercida.

Recién al agraviarse, alega que se le achaca “haber incumplido informar, lo que informo en tiempo oportuno al consumidor, cuando aún se encontraban vigentes los tickets por este adquiridos.” Agrega que el consumidor

canjea sus millas por la tarifa promocional, elige la tarifa deseada y que cada tarifa tiene según precio y disponibilidad, distintas condiciones, las cuales surgen en forma clara y detallada del mismo soporte que el consumidor utilizó para proceder al canje de millas. Asevera que su parte no incumplió el contrato aéreo celebrado entre las partes, conforme las condiciones pactadas, toda vez que se le informó y surge de la página web, que la tarifa era promocional (no regular) –por eso el precio se encuentra muy por debajo del habitual-, el cual permitía cambiarse dentro del año, además que estos vuelos promocionales se pueden cambiar siempre y cuando se abone la penalidad.

Cabe recordar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el artículo 4 de la LDC y tiene base constitucional en el artículo 42 de la CN, encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto "es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales" (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico A., "La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor", Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).

Ello así, en toda relación de consumo existe un deber de veraz información, tendiente a que la parte más

débil obtenga una precisión lo más real posible sobre el futuro contrato y sus riesgos que debe ser siempre gratuita (Cfme. Stiglitz "Deber negocial de información e incorrección publicitaria" LL, 1983-B, 1050).

Cabe resaltar que en la relación de consumo existen desigualdades entre las empresas proveedoras de bienes y servicios y los consumidores y usuarios, desigualdades que provienen de la existencia de distinta capacidad económica, científico-técnica, de la incidencia de la publicidad engañosa y de la existencia de monopolios naturales y legales. En este marco, es que el derecho del consumidor a través de sus normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, procura al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios en forma masiva imponiendo deberes y obligaciones a la parte más fuerte que permitan equilibrar la relación de consumo a fin de establecer un equilibrio en el mercado.

Así, el deber de informar a cargo del proveedor y que el estado debe proteger, resulta aplicable en relación a otro derecho del consumidor referido a la libertad de elección, en tanto que para hacer efectivo este derecho se requiere tener conocimiento acerca de las diferentes posibilidades de productos y servicios, beneficios y perjuicios de los distintos sistemas de contratación, derechos, libertades y posibilidades al alcance del consumidor, de modo tal de ejercer los derechos conferidos. Se puede hacer valer los derechos en la medida que se tiene conocimiento acerca de sus implicancias, no como una simple lista de declaraciones y declamaciones, sino como posibilidades que le permitan

tomar una decisión de entre varias oportunidades al alcance del consumidor, nos referimos aquí a un pleno ejercicio del derecho de transparencia del mercado, que se visualiza inclusive en todos los ámbitos del consumo incluyendo el ámbito del transporte aerocomercial (Cfme. Esther Ferrer de Fernández, "El artículo 42 de la Constitución Nacional veinte años después y a propósito de la reciente sanción del Código Civil y Comercial" - Cita Online: AP/DOC/1541/2014).

En esta línea de ideas, cabe recordar que el art. 1100 CCCN dispone "El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión".

Desde esta perspectiva, cabe afirmar que en el caso la información no fue clara y precisa y ello es así toda vez que no surge que a través del Servicio de Atención al Cliente o de las condiciones legales del contrato, se haya informado oportunamente -antes de la cancelación de los pasajes por parte del cliente-, que si la aerolínea durante el plazo de un año -que admite el cambio de los boletos emitidos en clase promocional al mismo destino-, no volvía a ofrecer a los usuarios la promoción bajo las mismas condiciones estipuladas, lo abonado por el cliente no era objeto de reembolso.

Tampoco se le informó, cómo debía proceder en caso de que los pasajes estuvieran disponibles en un horario

en que el Servicio de Atención al Cliente no se encuentre receptando comunicaciones telefónicas.

En cuanto a la "Reserva sujeta a disponibilidad", la empresa no probó que durante el año calendario en que estuvieron vigentes los tickets, la empresa haya publicado nuevamente la promoción al destino contratado, a fin de que el usuario tenga la posibilidad de reprogramar su vuelo.

Finalmente de la contestación efectuada por la denunciada a fs. 22 no surge que frente al reclamo efectuado por el cliente RN X. –imposibilidad de canjear pasajes durante el lapso de 1 año-, haya brindado una respuesta concreta a sus requerimientos, más bien la contestación del email fue realizada de manera general, automática, derivando a distintos a canales de enlace.

El deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC.

Así, los argumentos señalados por la recurrente no logran rebatir la violación del deber de información que la autoridad de aplicación verificó.

Reiteramos, el deber de brindar información adecuada y veraz se encuentra presente durante todas las etapas de la relación de consumo, en tanto es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la

ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales.

El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC.

En cuanto al daño directo que debe responder la denunciada, cabe recordar que el art.40 bis. de la Ley 24240 (añadido por el art. 16 de la Ley 26361) incluye aquel de apreciación pecuniaria ocasionado al consumidor o usuario sobre sus bienes o persona, excluyéndose de dicha fórmula el daño moral.

En este sentido, se incluye dentro del mencionado daño directo, en el sentido legal, al valor del producto o su reparación.

El mismo se configura cuando se causa un perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor y que ocasiona daño de manera inmediata sobre su persona o sus bienes, debiendo considerarse la totalidad de los derechos, que a aquél le asisten y que puedan resultar afectados y que surge palmariamente del articulado de la ley 24240 y ello es como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestados de servicios.

A la autoridad de aplicación se le ha otorgado esa facultad para determinar la existencia de daño directo como una sanción accesoria a la infracción detectada.

La determinación del daño directo no debe someterse a un procedimiento administrativo de conocimiento, pues la autoridad de aplicación no ejerce funciones jurisdiccionales, sino que está facultada a determinar si como consecuencia de la infracción se produjo un daño al consumidor (Cfme. Tratado Jurisprudencia y Doctrinario –Defensa al Consumidor- Ghersi-Weingasrte, La Ley, Tomo II, p. 1065).

Insistimos, en autos dicho daño se encuentra configurado ante el incumplimiento de la empresa al no reintegrar las 160.000 millas A. Plus y el precio abonado en concepto de tasa $108.194 abonado por el actor cuya documental se encuentra agregada a fs. 7/19.

No se ha demostrado tampoco que dicho monto resulte irrazonable, ante el daño ocasionado al consumidor que no encuentra todavía una solución a su reclamo.

Por lo tanto dicho agravio también es desestimado.

Finalmente en cuanto a la cuantía de la multa impuesta, teniendo en cuenta la escala prevista por el art 47 de la ley 24240 y la conducta sancionada, se advierte que el monto establecido por la autoridad administrativa es ajustado a derecho.

En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa.

Así, la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que solo cede ante una manifiesta arbitrariedad.

En efecto, no resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción" (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re "Pinturerías Rex S.A. c/ DNCI s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018).

Esto quiere decir que, no existiendo una palpable y manifiesta arbitrariedad de la administración provincial en perjuicio del justiciable, se debe sostener el criterio de apreciación de la autoridad administrativa.

Es que, a criterio de este tribunal, no se aportó ninguna razón que indique que se ha cometido una arbitrariedad en la elección de la pena ni tampoco en el monto de la multa aplicada en la disposición recurrida.

Por los motivos expuestos se deberá confirmar la condena también en este aspecto.

Por lo expuesto, se rechaza el recurso de apelación interpuesto por A. A. S.A. a fs. 53/63 y en consecuencia se confirma la Resolución ODC MCR N° 214/2024 de fs. 46/49vta.

III- Las costas de la Alzada, atento el principio objetivo de la derrota, se imponen al recurrente vencido (art. 69 del CPr.).

Se regulan los honorarios profesionales de la letrada intervinientes conforme las pautas de la ley arancelaria local (artículos 13 y 32 de la ley arancelaria).

Por ello la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, **RESUELVE:**

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por A. A. S.A. -fs. 53/63- y en consecuencia, confirmar la Resolución ODC MCR N° 214/2024 de fs. 46/49vta.

2) Imponer las costas de esta instancia a la recurrente vencida.

3) Regular los honorarios profesionales de la Dra. M. A. T. en la suma equivalente a OCHO (8) JUS.

4) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 198 DEL AÑO 2025
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS